

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

Gerenzano, il _____

_____ per ricevuta

Rev. 22 del 10 ottobre 2026

Gentile Signore/a,

questo fascicolo costituisce la "Carta dei Servizi" della R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) del Centro Polifunzionale "Villaggio Amico" - Comune di Gerenzano (Varese). È un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura: l'organizzazione, i servizi offerti e gli strumenti che ci siamo dati per garantire il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dei nostri Ospiti.

Tra gli allegati troverà anche i moduli predisposti per permetterle di esprimere il Suo giudizio sui servizi ricevuti. La Sua opinione è per noi uno strumento importante che ci permetterà di migliorare la qualità dell'offerta dei servizi erogati.

Il Direttore Generale
Dott.ssa Marina Indino

INDICE

SEZIONE I – Il Centro Polifunzionale Villaggio Amico	pag. 04
SEZIONE II – Presentazione della RSA ed informazioni sulla Struttura	pag. 07
SEZIONE III – I servizi offerti dalla RSA Villaggio Amico	pag. 10
SEZIONE IV – Modalità di accesso, di accoglienza e di dimissione degli Ospiti	pag. 17
SEZIONE V – I costi	pag. 20
SEZIONE VI – Diritti e doveri degli Ospiti, dei Familiari e dei Visitatori	pag. 23
SEZIONE VII – Meccanismi di tutela e verifica	pag. 26
NOTE	

Allegati

1. Organigramma
2. Menù tipo
3. Dotazione per gli Ospiti
4. Servizi a pagamento su richiesta
5. Composizione della Retta
6. Carta dei diritti della Persona Anziana
7. Modulo di segnalazione
8. Gestione e contenimento di situazioni sanitarie emergenziali

SEZIONE I

Il Centro Polifunzionale VILLAGGIO AMICO

1.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO POLIFUNZIONALE¹

Villaggio Amico è un Centro Polifunzionale di innovativa concezione, destinato all'assistenza socioassistenziale e sanitaria di anziani e disabili, alla formazione, all'educazione e allo sport, che nasce dalla volontà di rispondere ai bisogni della Persona in ogni fase della sua vita.

All'interno del Centro Polifunzionale sono collocati i seguenti servizi, alcuni gestiti direttamente dalla Struttura ed altri affidati a partner selezionati:

- la **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)** di 144 posti letto, che accoglie persone ultra 65enni «(...) non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate (...)» e offre ospitalità «(...) permanenti, di sollievo (...) di completamento di cicli riabilitativi eventualmente iniziati in altri presidi del Servizio Sanitario Nazionale/Regionale» (cfr. allegato 1 del D.P.R. 14 gennaio 1997);
- il **CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)** di 30 posti, che accoglie, da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 16.00, persone ultra 65enni, parzialmente non autosufficienti;
- il **CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)** di 20 posti, che accoglie, da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 16.00, persone da 18 a 65 anni, con diversi gradi di disabilità;
- il **POLIAMBULATORIO** al cui interno sono collocati (i) un team di medici con diverse specialità, in particolare ortopedico, fisiatra, dentista, medico dello sport, nutrizionista, gastroenterologo, podologo, proctologo, dermatologo e (ii) un team di fisioterapisti ed osteopati. Tutti i servizi sono coordinati da una Reception autonoma, in grado di organizzare le sedute con la più ampia disponibilità oraria, proprio per venire incontro alle esigenze delle persone che lavorano. Di particolare rilievo sono poi i servizi di idroterapia e di recupero funzionale. Il Poliambulatorio è inoltre dotato delle più moderne tecnologie: TECAR, laser, onde d'urto, Huber360, Keope GPR;
- la **PISCINA**, costituita da un'ampia vasca idroterapica dove si svolgono corsi di acquaticità per bambini da 3 mesi in su, corsi di ginnastica in acqua e idrokinesi terapia. I corsi sono organizzati secondo il metodo Acqua in Movimento®, un'innovativa metodologia formativa riconosciuta dal CONI e praticata dalla figura professionale dell'Educatore Acquatico;
- la **PALESTRA**, utilizzata per corsi di wellness e recupero funzionale, dove fisioterapisti e laureati in scienze motorie si alternano per proporre allenamenti ed esercizi rivolti al recupero, mantenimento e miglioramento della mobilità, della postura e dell'equilibrio;
- l'**ASSISTENZA DOMICILIARE / SERVIZIO DI RSA APERTA**, che permette di dare sostegno a persone fragili al loro domicilio. I servizi domiciliari sono prestati da Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Medici e Medici palliativisti;
- l'**ASILO NIDO**, che ospita fino a 41 bambini da 3 a 36 mesi. Le Educatrici hanno l'obiettivo di sviluppare le potenzialità di ogni bambino tenendo in considerazione le loro attitudini e le loro capacità individuali;
- la **FORMAZIONE**, attraverso cui sono organizzati differenti tipologie di corso per consolidare e accrescere le proprie competenze e professionalità in molti settori (come, ad esempio, la riqualifica professionale ed i corsi promossi da Regione Lombardia). L'attività di formazione sociosanitaria è finalizzata a mantenere un buon livello professionale degli operatori che erogano prestazioni di cura, assistenza e riabilitazione.

All'interno si trova inoltre un'accogliente SALA AUDITORIUM di 99 posti, disponibile per convegni ed eventi.

1.2 UBICAZIONE DELLA STRUTTURA²

Il Centro Polifunzionale Villaggio Amico si trova a Gerenzano, in provincia di Varese.



DOVE SIAMO

Via alla Stazione n.5 (angolo S.S. Varesina) – Gerenzano (VA)

La Struttura dista

- 100 metri dalla Stazione delle Ferrovie Nord Milano (FNM) di Gerenzano-Turate.
- 2,5 km dalle uscite autostradali di Saronno e di Turate
- 25 km da Milano e Como
- 20 Km da Varese

 Vieni in Treno! È vicino ed ecofriendly! 

PER CONTATTARCI

CENTRO POLIFUNZIONALE RSA – CDD - CDI

Centralino
Reception
Coordinatore di Struttura
Assistente Sociale

02 96.48.94.96 – Int. 10

info@villaggioamico.it
coordinatore di Struttura@villaggioamico.it
as@villaggioamico.it

ENERGY CENTER (Poliambulatorio – Palestra – Piscina)

Centralino
Reception

02 96.48.35.79

poliambulatorio@villaggioamico.it

ALTRI SERVIZI

Amministrazione
Organismo di Vigilanza
Responsabile Protezione Dati

amministrazione@villaggioamico.it
odv@villaggioamico.it
dpo@villaggioamico.it

SOCIETÀ' TRASPARENTE

Le informazioni sono reperibili all'indirizzo <https://www.villaggioamico.it/societa-trasparente/>

SEZIONE II

Presentazione della RSA VILLAGGIO AMICO Informazioni sulla Struttura

II.1 VISIONE, IDENTITA' E VALORI

La RSA Villaggio Amico offre a persone fragili, non autosufficienti e non assistibili al domicilio, una *elevata qualità dell'assistenza*, con garanzia di continuità assistenziale e di attività di socializzazione.

Prima di tutto siamo *costruttori di comunità*: chi entra a Villaggio Amico entra anche in un meraviglioso mondo fatto di relazioni.

Villaggio Amico è una *società fortemente strutturata ed organizzata*, votata al rispetto delle leggi applicabili in materia ed attenta ad uso appropriato delle risorse.

Villaggio Amico è una organizzazione *coaching oriented* e supporta i collaboratori nella propria crescita professionale, sia singolarmente che di gruppo.

L'azione di Villaggio Amico è orientata dai valori dell'*accoglienza, unicità ed innovazione* al fine di promuovere il rispetto della dignità della persona.

Ma lasciamo la parola direttamente agli Ospiti e agli Operatori!



(<https://www.youtube.com/watch?v=iBntp2w-t7U>)

II.2 IL CODICE ETICO

Villaggio Amico ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ed il Codice Etico di cui al D.lgs. 231/2001, reperibile sul sito istituzionale <https://www.villaggioamico.it/>

II.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Responsabile del funzionamento della organizzazione è il DIRETTORE GENERALE, che si avvale, a propria volta di altri collaboratori, come da organigramma (All. 1).

Le principali figure con cui le famiglie entrano in contatto sono:

IL COORDINATORE DI STRUTTURA, i cui compiti principali sono:

- la gestione del processo di corretta presa in carico dei nuovi Ospiti, orientando di conseguenza il lavoro delle diverse figure professionali;
- la verifica del corretto mantenimento dei rapporti con Ospiti e Familiari attraverso un confronto continuo con i coordinatori di reparto;
- la vigilanza e il controllo sull'operato del personale complessivamente impiegato;

IL COORDINATORE DI REPARTO, i cui compiti principali sono:

- garantire l'integrazione organizzativa tra gli interventi di tutte le aree professionali, al fine di contribuire alla massimizzazione del benessere psico-fisico degli Ospiti presenti e alla relativa personalizzazione dei servizi offerti;
- la gestione del processo di corretta presa in carico dei nuovi Ospiti;
- la tenuta dei rapporti con i Familiari degli Ospiti.

IL MEDICO DI REPARTO, i cui compiti principali sono:

- garantire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti presenti, mediante la complessiva presa in carico dei loro bisogni e la conseguente attivazione di tutte le risorse aziendali, demandando alle altre famiglie professionali gli interventi di loro specifica competenza tecnica, così da garantire una risposta personalizzata per tempi e modalità di assistenza;
- la gestione delle attività cliniche a carattere ordinario (es: visite programmate e al bisogno) e la documentazione delle scelte assunte nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne;
- la prescrizione di qualsiasi medicamento e/o attività diagnostica ritenuti necessari per lo stato di salute del singolo Ospite;
- la gestione e comunicazione dei *feed-back* a Ospiti e parenti in merito al relativo stato di salute, inclusa la restituzione di obiettivi ed interventi definiti in sede di PAI/PEI.

L'ASSISTENTE SOCIALE, i cui compiti sono:

- la prima accoglienza sia attraverso i canali telefonici o e-mail, sia direttamente in Struttura, per fornire informazioni sulla tipologia e organizzazione dei servizi, sul costo della retta e per far prendere visione del Centro Polifunzionale nel suo insieme;
- la raccolta di informazioni sociali ad ogni nuovo ingresso, assieme all'Ospite e/o ad un suo Familiare di riferimento;
- l'orientamento alle famiglie nell'utilizzo dei servizi territoriali (Comuni, Aziende Ospedaliere) ed il contatto con gli stessi qualora si presenti la necessità di un supporto;
- l'informazione e l'orientamento ai Familiari delle persone fragili nella scelta dell'istituto giuridico maggiormente idoneo alla situazione riscontrata ed il supporto nella compilazione della richiesta di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

LA PSICOLOGA, i cui compiti sono:

- la collaborazione con l'équipe di reparto nell'elaborazione del profilo cognitivo e psicologico dell'Ospite e nella stesura dei PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e dei PEI (Piani Educativi Individualizzati);
- la valutazione delle funzioni cognitive degli Ospiti;
- il supporto psicologico agli Ospiti nella rielaborazione del nuovo contesto di vita;
- la presa in carico psicologica della famiglia e la Strutturazione di percorsi di sostegno ed educazione alla relazione con i propri cari.

SEZIONE III

I servizi offerti dalla RSA VILLAGGIO AMICO

III.1 - LE PREMESSE

La Struttura offre ricoveri di lungo-assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure a persone non autosufficienti. La degenza assolve ai compiti della medicina di base e comprende interventi di tipo Medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica, educazione terapeutica al paziente ed al caregiver, con garanzia di continuità assistenziale ed attività di socializzazione e animazione.

La Struttura è articolata in nuclei organizzati (due per piano), con gli spazi comuni condivisi. Le camere sono tutte doppie ma è possibile, su richiesta, soggiornare in camera singola. L'Ospite viene accolto nel nucleo più adatto alle sue condizioni e necessità. Durante la permanenza, l'équipe multidisciplinare potrà decidere un eventuale spostamento in altro nucleo e/o camere in funzione di una miglior appropriatezza di ricovero.

Il ricovero può essere di durata determinata od indeterminata, in funzione delle necessità che emergono durante i colloqui preliminari.

La Struttura è dotata di 144 posti letto, totalmente accreditati con il Servizio Sanitario Regionale, ma solo parzialmente contrattualizzati (95). Questo comporta, per gli utenti con posti a contratto, la perdita della propria tessera sanitaria e del Medico di medicina generale. Gli utenti sono invece inseriti a carico della tessera sanitaria della Struttura e nella loro retta sono compresi i farmaci, il gas medicale, i presidi per l'incontinenza e gli ausili ortopedici. Gli Ospiti non contrattualizzati, invece, non perdono la loro tessera sanitaria né il loro Medico di medicina generale, ed è quindi necessario che le famiglie, periodicamente, facciano richiesta al proprio Medico delle necessarie prescrizioni farmacologiche e diagnostiche e provvedano a portare in Struttura tutto quanto sopra elencato.

Tutti i servizi qui sottoelencati, compresi i servizi generali, sono da intendersi rivolti alla persona, in quanto finalizzati alla organizzazione e gestione dei ricoveri.

III.2 I SERVIZI ORGANIZZATIVI E GENERALI⁴

La Struttura offre tutti i servizi organizzativi, gestionali ed amministrativi necessari all'ingresso ed allo svolgimento del ricovero:

(1) IL COORDINAMENTO, LA FORMAZIONE E LA SICUREZZA DEGLI OSPITI E DEI LAVORATORI

Il coordinamento nella erogazione dei servizi è affidato al Direttore Generale che si avvale del Coordinatore di Struttura e di Reparto – figure socioassistenziali (ASA/OSS) - necessari a garantire la continuità assistenziale.

Lo staff ha il compito di gestire i turni del personale, la formazione degli operatori, l'aggiornamento normativo e dei protocolli e la loro diffusione ed applicazione. Lo staff si preoccupa di mantenere aggiornate le procedure attinenti alla sicurezza dei luoghi di lavoro e tutte le procedure per la sicurezza degli Ospiti e verifica la loro corretta applicazione.

(2) I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale dedicato svolge attività di collegamento e raccordo tra Ospiti, Familiari e Struttura, in particolare gestisce e coordina

- il centralino e la corrispondenza, per fornire tutte le indicazioni preliminari e raccogliere le domande di ricovero;
- gli appuntamenti con lo staff dell'accoglienza in Struttura;
- i rapporti con le famiglie per la pianificazione degli appuntamenti, la consegna dei farmaci e la gestione della documentazione;
- i rapporti con i medici di medicina generale e con le strutture di provenienza;
- le pratiche amministrative e di contatto con la pubblica amministrazione (ATS, ASST, 118);
- le attività necessarie ad assolvere gli obblighi amministrativi connessi alla nomina degli Amministratori di Sostegno;
- le attività necessarie ad assolvere gli obblighi amministrativi connessi alla richiesta dell'indennità di accompagnamento per invalidità;

(3) I SERVIZI ALBERGHIERI

Il personale si occupa di una serie piuttosto ampia di attività, nello specifico:

- **PULIZIE E SANIFICAZIONE:** provvede alla selezione dei prodotti per l'igiene e la sanificazione; sviluppa un piano di lavoro in funzione delle esigenze degli Ospiti e delle loro famiglie; definisce e aggiorna i protocolli per l'igiene;
- **LAVANDERIA OSPITI:** la lavanderia degli Ospiti è gestita internamente, gli indumenti vengono identificati tramite apposizione di una targhetta di riconoscimento e di un TAG. È possibile escludere il servizio di lavanderia degli Ospiti beneficiando in tal caso di uno sconto sulla retta (All. 4)
- **LAVANDERIA PIANA:** la Struttura ha un contratto di noleggio con una Lavanderia industriale per tutto quanto attiene agli effetti lettereci e della ristorazione;
- **RISTORAZIONE:** il servizio di ristorazione è gestito internamente e si occupa di garantire agli Ospiti e al personale della Struttura la giornata alimentare, con la collaborazione di esperti Nutrizionisti che definiscono e predispongono programmi dietetici specifici. Il servizio provvede alla creazione dei menù stagionali con sempre diverse alternative; ricerca e seleziona le referenze alimentari dei prodotti e dei fornitori; gestisce lo stoccaggio e la conservazione secondo le norme HACCP; prepara gli alimenti e sanifica regolarmente gli ambienti di preparazione e lavaggi. Qualora non sussistano particolari restrizioni dovute ad allergie, intolleranze o malattie, l'Ospite può scegliere liberamente fra i diversi piatti del menù proposto

giornalmente oltre alle varianti disponibili. Sono inoltre previste delle diete personalizzate sulla base delle indicazioni date dal Medico di reparto. I pasti sono somministrati negli appositi saloni. Quello del pasto è un momento di normalità nella giornata dell'Ospite durante il quale gli Ospiti socializzano con il personale ed i compagni di tavolo, guardano la TV ecc. Per la serenità degli Ospiti e la tranquillità del reparto è preferibile che i Visitatori non si trattengano nella sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti. I Familiari ed i Visitatori che desiderano portare agli Ospiti cibi e bevande devono consegnare i prodotti esclusivamente al Coordinatore di Reparto. I prodotti non potranno essere somministrati agli Ospiti senza il preventivo assenso del Medico e solo se provvisti delle etichette con le indicazioni di ingredienti ed allergeni così come previsto dalla vigente normativa di settore.

- **ALLOGGIO:** è uno dei principali componenti della assistenza alberghiera. Gli alloggi di Villaggio Amico sono in camera doppia, l'edificio è dotato di tutte le più moderne tecnologie per il trattamento dell'aria, per il riscaldamento ed il raffrescamento/condizionamento degli ambienti. Gli Ospiti usufruiscono anche degli spazi comuni del nucleo e della Struttura, degli arredi e delle attrezzature.
- **MANUTENZIONE:** la manutenzione assicura (1) il comfort termico durante tutto l'anno mediante un'attenta gestione e manutenzione degli impianti complessi; (2) la qualità dell'aria mediante la gestione delle UTA dei filtri delle stesse e dei filtri dei fan coil; (3) la manutenzione di legge agli impianti; (4) il coordinamento delle ditte esterne.

(4) I SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI

I servizi socioassistenziali sono erogati dagli Operatori Socio Sanitari (OSS), dagli Assistenti Socio-Assistenziali (ASA), dagli Educatori Professionali, dal Parrucchiere, dall'Estetista, dai volontari e dai preposti del servizio religioso.

La Struttura garantisce la continuità socioassistenziale H24 in ogni reparto.

E' il servizio prevalente della Struttura e, oltre a supportare gli Ospiti nelle ADL (Activities of Daily living), garantisce e presiede a tutti gli aspetti fondamentali della socializzazione.

Con ADL sono da intendersi

- **IGIENE PERSONALE** – lavarsi, fare il bagno o la doccia, igiene orale, dei capelli e delle unghie
- **GESTIONE DELLA CONTINENZA** – capacità di utilizzare correttamente il bagno
- **VESTIRSI** – capacità di selezionare e indossare abiti adeguati
- **ALIMENTAZIONE** – capacità di alimentarsi in modo autosufficiente
- **DEAMBULAZIONE** – capacità di passare da una posizione all'altra e di camminare in modo indipendente

(4.1) Il Servizio Educativo di socializzazione ed animazione

È svolto da educatori professionali e animatori ad integrazione della attività medica ed assistenziale, con l'obiettivo di migliorare la vita di relazione e favorire la socializzazione, mantenendo vivi l'interesse e la curiosità.

Lo Staff di animazione organizza una serie di attività (lettura del notiziario, redazione del giornalino, musicoterapia, laboratori per attività varie) che scandiscono la giornata degli Ospiti e sono volte a migliorare la qualità del tempo trascorso nella Struttura, mantenendo e sviluppando le attitudini di ciascuno, in modo da assicurare un soggiorno il più piacevole e vario possibile. Il ricco programma prevede attività settimanali dedicate ed eventi che

coinvolgono tutti gli Ospiti del complesso permettendo a chiunque di interessarsi e partecipare.

(4.2) L'Assistenza Sociale

E' svolto da un Assistente Sociale che contribuisce a mantenere e consolidare le relazioni tra la Struttura, gli Ospiti ed i loro Familiari e gli Enti ed i servizi territoriali dello Stato. Attraverso la raccolta di informazioni sociali in sede di colloquio all'ingresso, valuta ed orienta l'Ospite ed i suoi Familiari nelle procedure necessarie per accedere ai servizi e alle agevolazioni economiche erogati dalle Aziende Socio-sanitarie e Ospedaliere, oltre a fornire istruzioni e supporto nelle procedure di richiesta e attivazione delle forme giuridiche di tutela e sostegno che dovessero risultare necessarie per Ospiti in particolari condizioni di fragilità.

(4.3) Il Volontariato

La Struttura promuove e valorizza l'attività di volontariato attivando forme di collaborazione, prevalentemente con associazioni, per attività istituzionali a favore degli Ospiti. I volontari interagiscono d'intesa con gli animatori e rappresentano una ricchezza per lo stimolo continuo e la vivacità con cui si rapportano con gli Ospiti.

(4.4) Il Servizio Religioso

La RSA Villaggio Amico garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. In particolare, per i fedeli di culto cattolico, all'interno della Struttura è presente una cappella dove è possibile raccogliersi in preghiera e dove è garantita la celebrazione della S. Messa e le recite del Santo Rosario con cadenza regolare (lunedì: Santa Messa - giovedì: Santo Rosario).

(4.5) Il Servizio di Parrucchiere

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti, in apposito locale attrezzato, un servizio di parrucchiere. Il servizio per gli Ospiti con difficoltà di deambulazione è fruibile anche presso il Nucleo ove alloggiano.

La retta comprende 1 trattamento (taglio e piega) al mese. È possibile prenotare ulteriori trattamenti direttamente in Reception al costo previsto (All. 4).

(4.6) Il Servizio di Estetista

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti, in apposito locale attrezzato, il servizio di estetista. In caso di difficoltà a raggiungere l'ambulatorio, il trattamento può essere effettuato presso la camera dell'Ospite.

L'ammontare della retta comprende anche l'utilizzo del servizio 1 volta al mese. Eventuali ulteriori trattamenti, non compresi nella retta, possono essere richiesti presso la Reception al costo previsto (All. 4).

(4.7) Altri servizi

E' possibile ottenere un servizio di assistenza individuale h12 od h24. Si tratta di un servizio aggiuntivo rispetto alla tariffa standard ed è raccomandato per gli Ospiti a rischio caduta. È possibile prenotare giornali e riviste che verranno consegnati durante la mattina agli Ospiti. I costi verranno addebitati mensilmente nelle fatture di ricovero. Sono disponibili presso la hall di ingresso diversi distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. È possibile noleggiare in Reception la chiavetta per avere diritto a sconti sulle consumazioni.

(5) I SERVIZI SANITARI

Il personale sociosanitario vigila e opera per garantire agli Ospiti il più alto livello di assistenza, tanto nelle attività quotidiane che in caso di emergenza.

(5.1) Il Servizio Medico

Il Medico presiede l'equipe sociosanitaria che formula il Piano di Assistenza Individuale (PAI), cioè l'insieme delle valutazioni che l'equipe svolge sull'Ospite, e propone un piano di gestione dell'Ospite (ovvero un complesso di attività) con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia cognitiva e psicomotoria residua attraverso il monitoraggio dell'evoluzione delle patologie. Per i ricoveri volti al miglioramento della sola autonomia motoria il Medico fisserà degli obiettivi del PAI in accordo con dette necessità.

Di norma all'ingresso e sino ad una più completa valutazione, l'Ospite mantiene la terapia in essere (salvo casi sui quali il Medico ritenga di intervenire subito per apportare modifiche). Una volta esperita l'osservazione e la valutazione, il Medico imposta la terapia farmacologica più adeguata e si premura di pianificare ed effettuare gli eventuali controlli da eseguire nonché di prescrivere quanto occorre per raggiungere gli obiettivi del PAI.

La Struttura offre l'equivalente del Servizio Sanitario di base, pertanto tutte le visite specialistiche restano a carico dell'Ospite.

Il servizio Medico prevede la presenza di un Medico per ciascun piano per mezza giornata, dal lunedì al venerdì. In tutti gli altri momenti (giorni festivi e notti) è attivo il servizio di pronta reperibilità.

LA PREVENZIONE DELLE CADUTE

Le persone anziane, per le condizioni di fragilità fisica e cognitiva che le caratterizzano, appartengono a una categoria a rischio caduta intrinsecamente elevato. In Italia, il 28,6% delle persone con 65 anni e più cade nell'arco di 12 mesi; nei soggetti ricoverati in RSA l'incidenza è significativamente superiore, in ragione della maggiore compromissione motoria e cognitiva della popolazione assistita. Le cadute rappresentano la principale causa di mortalità da lesioni accidentali negli ultrasettantacinquenni.

Villaggio Amico adotta sistematicamente tutte le misure preventive previste dalla Raccomandazione Ministeriale n. 13/2011 e dalla normativa regionale lombarda vigente.

In particolare ogni Ospite viene valutato al momento dell'accoglienza e periodicamente nel corso della degenza mediante scale validate di valutazione del rischio caduta, con inserimento degli esiti nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Le misure preventive — ambientali, assistenziali, riabilitative e farmacologiche — vengono definite in sede di équipe multidisciplinare e aggiornate a ogni variazione clinica significativa.

Ogni evento caduta viene documentato, analizzato e comunicato ai familiari di riferimento, con successiva rivalutazione del PAI.

La comunicazione con l'Ospite e con i suoi familiari è parte integrante del percorso di cura: Villaggio Amico favorisce uno scambio continuo e trasparente, nella convinzione che la partecipazione informata della famiglia contribuisca alla massima tutela dell'Ospite.

Villaggio Amico, inoltre, come indicato al punto 4.7 della presente Carta dei Servizi, offre la possibilità di attivare un servizio di assistenza individuale H12 o H24, per le famiglie che desiderano un livello di sorveglianza personalizzata più intensivo.

(5.2) Il Servizio Infermieristico

Il servizio è garantito in ciascun reparto durante tutte le ore diurne ed è erogato da infermieri che assicurano gli interventi infermieristici di base: somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, prelievi, iniezioni, medicazioni di base e rilevazione dei parametri. Per le attività infermieristiche più complesse (quali, ad esempio, la sostituzione PEG, le sostituzioni tracheostomiche, i prelievi per emo-gas analisi, le trasfusioni, le dialisi ecc.) l'Ospite viene inviato in Ospedale.

Nelle ore serali è prevista una guardia attiva per tutta la Struttura.

(5.3) L'Assistenza Riabilitativa

Il servizio è erogato da Fisioterapisti e/o tecnici della Riabilitazione. Il servizio si occupa della riabilitazione motoria e funzionale ed è strutturata in funzione delle capacità ed attitudini degli Ospiti. L'attività viene eseguita nella palestra attrezzata o nei reparti di degenza e può essere individuale o collettiva. Se possibile si prevederà l'attività nella piscina. Per ogni Ospite è previsto la stesura di un percorso riabilitativo che viene periodicamente verificato ed aggiornato.

(5.4) L'Assistenza Psicologica

Il servizio è erogato da un Psicologo qualificato che, in collaborazione con l'équipe di reparto, concorre alla stesura del PAI nella definizione degli obiettivi collegati al profilo cognitivo e psicologico dell'Ospite. L'attività di supporto psicologico si attiva dall'ingresso dell'Ospite in Struttura per consentire l'elaborazione del suo nuovo contesto di vita e, su richiesta, può coinvolgere i Familiari per la definizione di un percorso condiviso di sostegno ed educazione alla relazione.

III.3 - LA GIORNATA TIPO⁴

Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune sono esposti all'interno dei locali polifunzionali e ricordate agli Ospiti quotidianamente dagli educatori.

La giornata tipo dell'Ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le sue condizioni cliniche lo consentano.

Ore 7.10 - 9.30	risveglio naturale, alzata, igiene personale, medicazioni e vestizione, prima colazione che può essere consumata in camera o in soggiorno, secondo le condizioni dell'Ospite e delle sue abitudini, accompagnamento in soggiorno, gestione terapia ed eventuali visite mediche.
Ore 9.30 - 12.00	Attività educative, di animazione, occupazionali e di socializzazione; attività riabilitative.
Ore 11.00	Attività stimolazione secondo i singoli piani assistenziali individuali.
Ore 12.00 - 13.00	pranzo
Ore 14.30 - 15.30	eventuale riposo pomeridiano secondo le esigenze personali o indicazioni sociosanitarie, interventi di igiene personale e accompagnamento in bagno secondo le esigenze assistenziali personali.
Ore 15.30 - 16.30	Merenda
Ore 16.30 - 18.00	Attività educative, di animazione, occupazionali e di socializzazione; attività riabilitative.
Ore 18.00 - 19.00	Cena
Ore 19.30 - 22.30	preparazione al riposo notturno.

Gli orari delle attività possono variare in funzione delle esigenze assistenziali e di nucleo e della stagione.

SEZIONE IV

Modalità di ammissione, di gestione della lista d'attesa, di accoglienza e di dimissione degli Ospiti della RSA VILLAGGIO AMICO

IV.1 DOMANDA DI AMMISSIONE – LISTA DI ATTESA – CONTRATTO DI RICOVERO⁵

Per avviare l'iter di inserimento è necessario compilare la Domanda di Ammissione.

La modulistica e l'elenco della documentazione necessaria è disponibile presso:

- Reception aperta dalle ore 8 alle 19
- Sito Internet www.villaggioamico.it nella sezione modulistica
- Richiedibile per e-mail all'indirizzo info@villaggioamico.it

La parte sanitaria della domanda di ammissione deve essere compilata dal Medico curante.

Durante il primo incontro con il Coordinatore di Struttura saranno valutati i bisogni che hanno portato alla decisione della richiesta di ricovero e saranno approfondite tutte le informazioni sociali, assistenziali e sanitarie e gli obiettivi della degenza. Contestualmente sarà effettuata una visita alla Struttura e saranno illustrate le modalità di assistenza ed i programmi delle attività.

La domanda può essere accettata o respinta sia per ragioni socioassistenziali e sanitarie che per ragioni amministrative e/o finanziarie. Il Coordinatore di Struttura comunicherà l'accettazione od il rifiuto della domanda. L'accettazione della domanda comporta l'inserimento nella lista d'attesa.

La lista d'attesa prevede diversi criteri: (1) cronologico per patologia/reparto; (2) urgenza non rinviabile valutata ad insindacabile giudizio dalla Struttura.

La lista d'attesa non può essere resa pubblica ma ogni aspirante Ospite può richiedere la posizione di collocamento all'interno della stessa.

Con lo scorrimento della lista e l'apertura di una posizione libera per la tipologia di ricovero richiesta il Coordinatore di Struttura contatterà l'aspirante Ospite e comunicherà la data presunta di inizio del ricovero per coordinare le attività preliminari, tra cui la firma del contratto, il versamento del deposito cauzionale e del primo mese di degenza.

Qualora l'Ospite volesse posticipare la data d'ingresso rispetto a quella concordata, può farlo corrispondendo alla Struttura l'importo giornaliero di riserva (All. 5)

IV.2 INGRESSO ED ACCOGLIENZA⁵

Il giorno dell'ingresso

- l'equipe socioassistenziale-sanitaria prende in carico l'Ospite che verrà condotto nel nucleo di degenza e gli saranno presentati il Coordinatore di reparto e l'ASA tutor. Il Medico di reparto procederà con una prima visita e cercherà di acquisire tutte le informazioni socio-sanitarie necessarie;
- lo staff alberghiero prenderà in consegna il guardaroba dell'Ospite e procederà alla etichettatura dei capi per il loro riconoscimento;
- eventuali accendini e/o sigarette dovranno essere consegnati al Coordinatore di Reparto.

IV.3 UNITÀ ABITATIVE

L'assegnazione della camera è di competenza della Struttura. Il Coordinatore di Struttura potrà disporre eventuali cambi di assegnazione per ragioni sanitarie e/o gestionali.

L'Ospite ha facoltà di personalizzare la propria unità abitativa con oggetti personali nei limiti posti dalla normativa in materia di sicurezza e antincendio.

IV.4 USCITE TEMPORANEE ED ASSENZE⁵

Le uscite temporanee dovranno essere autorizzate dal Medico di reparto. Il familiare di riferimento dovrà assumersi la responsabilità della tutela dell'Ospite.

Le uscite temporanee dovranno essere coordinate – di volta in volta – con il protocollo per la gestione delle Infezioni correlate all'assistenza.

In caso di assenza superiore alle 24 ore per ragioni di salute (ricovero ospedaliero) o per rientro temporaneo al domicilio, l'Ospite è ugualmente tenuto al pagamento della retta giornaliera di ricovero, decurtata delle spese vive di soggiorno (All. 5)

IV.5 DIMISSIONI E CONTINUITÀ DI CURE⁶

Le dimissioni possono avvenire sia per la naturale scadenza del contratto di ricovero oppure a seguito di recesso dell'Ospite o di Villaggio Amico, nei termini e modalità previsti dal Contratto di Ricovero. In caso di recesso, le dimissioni devono essere comunicate con 15 giorni di preavviso periodo in quel l'Ospite è tenuto a corrispondere la retta anche nel caso di uscita anticipata.

Alle dimissioni l'équipe socioassistenziale e sanitaria rilascerà una lettera di dimissioni con l'indicazione delle cure effettuate e di quelle consigliate per assicurare la continuità delle cure.

Le dimissioni possono avvenire anche contro il parere Medico, in tal caso l'Ospite deve sottoscrivere una dichiarazione in cui si assume tutta la responsabilità della scelta.

IV.6 PROLUNGAMENTO DELLA DEGENZA E/O TRASFORMAZIONE DEL CONTRATTO DI RICOVERO IN DURATA INDETERMINATA

In caso di contratto a tempo determinato, l'Ospite può richiedere sia il prolungamento del contratto che la trasformazione a tempo indeterminato.

Villaggio Amico si riserva la facoltà di accettare o meno le richieste in funzione di eventuali impegni già presi con altri potenziali Ospiti.

IV.7 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA⁸

L'Ospite o chi ne esercita la curatela, può richiedere copia del Fascicolo Socio-Sanitario (FASAS) che sarà consegnato su supporto informatico in formato PDF e dotato di password, comunicata separatamente. La copia sarà disponibile non oltre 14 giorni dalla richiesta e potrà essere ritirata dall'Ospite o da un suo delegato.

IV.8 ACCESSO IN STRUTTURA DA PARTE DEI FAMILIARI⁹

L'accesso in struttura è consentito dalle ore 8:00 alle ore 20:00, tuttavia le visite all'interno dei nuclei abitativi, per motivi organizzativi e di riservatezza di tutti gli Ospiti, possono essere effettuate dalle ore 10:00 sino alle ore 19:00.

In caso di necessità particolari possono essere concordati orari *ad personam*.

L'accesso in Struttura dovrà essere coordinato – di volta in volta – con il Protocollo per le Infezioni correlate all'Assistenza (ICA) ed il Piano Pandemico Operativo.



VILLAGGIO AMICO
SENTIRSI INSIEME

SEZIONE V

I costi

V.1 LA RETTA¹⁰

L'ammontare della retta giornaliera di ricovero è diverso a seconda della tipologia di ricovero (All. 5).

Villaggio Amico ha facoltà di variare l'importo della retta giornaliera di ricovero, nei termini e nei modi previsti dal contratto di ricovero, con un preavviso di 60 giorni.
Villaggio Amico provvederà a rilasciare la certificazione ai fini fiscali in conformità alla normativa vigente.

V.2 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO¹⁰

Sono compresi nella retta di ricovero:

- Il coordinamento, la formazione e la sicurezza degli Ospiti e dei Lavoratori
- I servizi amministrativi
- I servizi alberghieri, costituiti da:
 - pulizie e sanificazione
 - lavanderia ospiti
 - lavanderia piana
 - ristorazione
 - alloggio
 - manutenzione
- I servizi socioassistenziali, costituiti da
 - il servizio socioassistenziale propriamente detto
 - il servizio educativo di socializzazione ed animazione
 - l'assistenza sociale
 - il servizio di parrucchiere, nei limiti previsti
 - il servizio di estetista, nei limiti previsti
- I servizi sanitari, costituiti da:
 - il servizio medico
 - il servizio infermieristico
 - l'assistenza riabilitativa
 - il servizio psicologico all'Ospite

V.3 SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA DI RICOVERO¹⁰

Oltre a quanto specificato nell'allegato 4 sono esclusi dalla retta di ricovero:

- Il servizio di ristorazione per Familiari e Visitatori dell'Ospite, il cui costo sarà comunicato di volta in volta;
- Il servizio di acquisto di giornali e riviste, che sarà addebitato secondo il prezzo di copertina;
- Il servizio di parrucchiere e di estetista eccedente il trattamento mensile compreso nella retta;
- Il servizio di trasporto da e verso la Struttura.

V.5 DEPOSITO CAUZIONALE¹⁰

Preliminarmente al ricovero l'Ospite deve costituire un deposito cauzionale secondo le modalità e per valore indicati nel contratto di ricovero, a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto stesso.

Il deposito cauzionale sarà restituito alla conclusione del contratto di ricovero fatta salva la facoltà di Villaggio Amico di trattenerlo in tutto od in parte, imputandolo alle somme dovute a qualunque titolo dall'Ospite.

SEZIONE VI

Diritti e doveri degli Ospiti, dei Familiari e dei Visitatori

VI.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE⁶

L'Ospite e – se nominata – la Persona di Fiducia, hanno diritto ad avere informazioni chiare, precise e complete in merito ai trattamenti socioassistenziali e sanitari che lo riguardano.

È possibile delegare più persone per la richiesta di informazioni.

Le **uniche** persone della Struttura autorizzate a rilasciare informazioni sullo stato di salute di un Ospite sono il Medico di Reparto, Il Coordinatore di Reparto, Il Coordinatore di Struttura, lo Psicologo.

VI.2 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA ED ALLA PROPRIA INDIVIDUALITÀ⁶

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere personale e private comprese le informazioni inerenti alla diagnosi e terapie.

L'Ospite ha diritto alla tutela del proprio stile di vita, delle proprie opinioni filosofiche, politiche e religiose ed a richiedere funzioni religiose in rapporto al proprio culto.

VI.3 DIRITTO A RICHIEDERE PARERI MEDICO-SANITARI

L'Ospite ha il diritto di richiedere pareri medico-sanitari da professionisti esterni. Il parere medico verrà acquisito nel Fascicolo Socio-Sanitario dell'Ospite.

Analogamente il Medico di Reparto potrà richiedere visite mediche specialistiche che saranno o a carico del SSN ove possibile oppure a carico dell'Ospite.

VI.4 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO⁷

La Carta dei Diritti dell'Anziano (All. 6) è parte integrante della Carta dei Servizi.

VI. 5 DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI⁶

L'Ospite, i Familiari ed i Visitatori devono:

- tenere un comportamento rispettoso delle comuni regole di convivenza;
- astenersi da comportamenti che possano recare un pregiudizio per la sicurezza ed il benessere psico-fisico degli altri ospiti e degli operatori;
- adottare tutte le comuni norme di igiene (es. lavaggio delle mani);
- conformarsi alle norme igienico-sanitarie comunicate – di volta in volta – dalla Struttura;
- informare gli operatori in caso di allontanamento dell'Ospite dal nucleo di degenza;
- rimuovere i presidi di sicurezza;
- attenersi al divieto di fumo in tutta la struttura;
- prestare la più ampia collaborazione con gli operatori della struttura;

I Familiari ed i Visitatori **NON** devono:

- introdurre e/o somministrare autonomamente farmaci, medicinali o integratori;
- introdurre oggetti taglienti o appuntiti;
- introdurre e consegnare agli Ospiti accendini e sigarette;
- introdurre e/o somministrare alimenti e bevande senza il consenso del Medico o del Coordinatore di struttura o di reparto;
- introdurre e/o somministrare alimenti e bevande ad altri Ospiti presenti in struttura, nel reparto o in camera;
- introdurre elementi di arredo (cuscini, coperte, ecc.) privi della conformità in materia di sicurezza antincendio e senza il benestare del Coordinatore di struttura o di reparto;

- introdurre apparecchiature elettroniche;
- introdurre animali;
- effettuare prestazioni assistenziali agli Ospiti (quali, ad esempio, alzata dal letto, mobilizzazione, igiene ecc.)
- interferire durante le sedute di riabilitazione o di somministrazione di terapie e/o medicazioni;
- permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche;
- utilizzare i servizi igienici delle stanze o sedersi sui letti;
- dare mance o richiedere prestazioni a pagamento agli operatori;

Familiari e Visitatori devono prestare la massima attenzione all'ingresso e all'uscita dai reparti, accertandosi che le porte dei nuclei siano ben chiuse dopo il passaggio e non consentire che alcun ospite approfitti della porta aperta del reparto per uscire.

VI.6 BENI DI PROPRIETÀ DELL'OSPITE

La Struttura non risponde in alcun modo dell'eventuale smarrimento o furto di carte di credito, denaro contante od oggetti di valore, fatta eccezione per quelli consegnati all'Ingresso alla Reception e conservati in cassaforte.

Villaggio Amico si riserva di non accettare la custodia di beni di eccessivo valore o di natura ingombrante.

SEZIONE VII

Strumenti di tutela e verifica dei servizi

VII.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI¹²

Annualmente Villaggio Amico somministra un questionario sulla soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie.

È garantito l'anonimato ed i risultati saranno esposti nella bacheca delle comunicazioni con i Familiari.

VII.2 SEGNALAZIONI¹²

Gli Ospiti ed i loro Familiari possono presentare segnalazioni riguardanti i servizi erogati da Villaggio Amico e proporre dei suggerimenti per il loro miglioramento mediante compilazione dell'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi (All. 7).

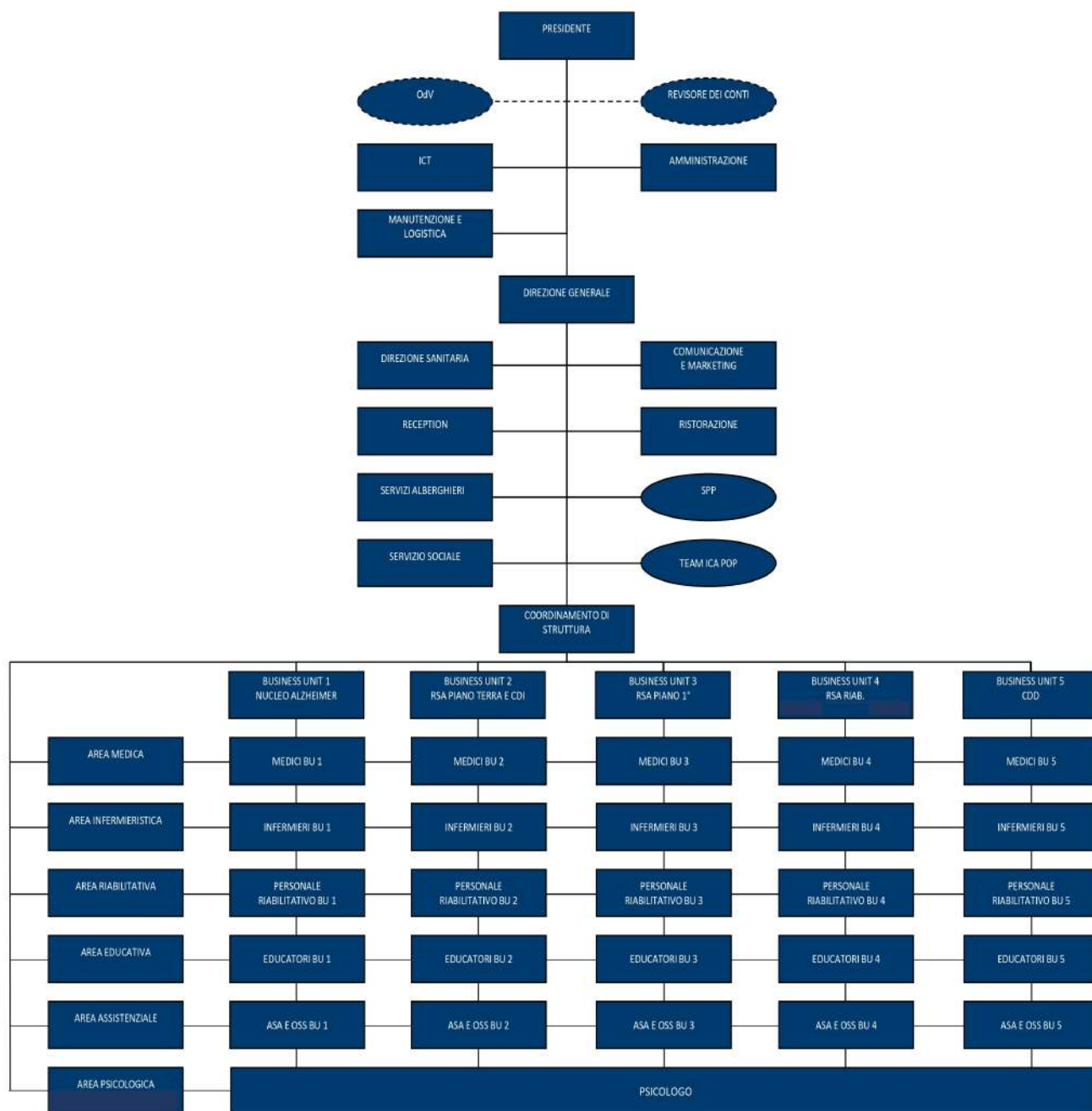
Il modulo potrà essere restituito con le seguenti modalità: (1) invio all'indirizzo di posta elettronica info@villaggioamico.it (2) via raccomandata indirizzata a «Villaggio Amico, via alla Stazione n.5 – Gerenzano», oppure in busta chiusa inserita nell'apposita cassetta situata presso la Reception.

In caso di segnalazione non anonima, una volta esaminata Villaggio Amico risponderà entro 14 giorni dal ricevimento.

NOTE

- | | | |
|----|-------------------------------------|--|
| 1 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.2 | La descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto |
| 2 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.6 | La raggiungibilità della Struttura con i mezzi di trasporto, l'eventuale disponibilità di un servizio di trasporto della Struttura |
| 3 | DGR 7435 / 2001 all. A, 2.9 | Sia definita la modalità di riconoscimento degli operatori |
| 4 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.4 | Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste, riferite alla specifica tipologia di unità d'offerta (descrizione della giornata tipo per le unità d'offerta residenziali, descrizione dei percorsi terapeutici per le unità d'offerta ambulatoriali) |
| 5 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.3 | I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, d'accoglienza (anche con l'individuazione dell'unità operativa o persona incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta), di presa in carico e dimissione degli utenti |
| 6 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.8 | Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra Struttura e per assicurare la continuità delle cure |
| 7 | DGR 7435 / 2001, all. A, 2.4 | Sia allegata la carta dei diritti dell'anziano |
| 8 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.12 | Le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio |
| 9 | DGR 2569 / 2014 all. A, 3.2.4.a.5 | L'orario di funzionamento dell'unità d'offerta (se residenziale l'orario di visita, se semiresidenziale il periodo di apertura nell'anno) |
| 10 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.7 | Per le unità d'offerta che prevedono la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente: le tipologie di rette applicate e il dettaglio di eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, l'eventuale esistenza di un deposito cauzionale e le modalità di applicazione dello stesso |
| 11 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.11 | Le modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali |
| 12 | DGR 2569 / 2014 all. A, 3.2.4.a.9 | Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi |
| 13 | DGR 7435 / 2001, all. A, 2.10 | Sia riportato un menu tipo |

Organigramma Aziendale di Villaggio Amico



CARTA DEI SERVIZI

MENU TIPO

MENU ESTIVO

4^a settimana

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	Risotto zafferano e funghi Scaloppina al vino bianco Carote al burro Frutta di stagione	Vellutata alle verdure Tomino con pancetta affumicata Zucchine Frutta di stagione
MARTEDI'	Pasta pomodoro, basilico e melanzane Crocchette di carne Spinaci al limone Frutta di stagione	Minestra di riso Insalata di carne Fagioli al verde Frutta di stagione
MERCOLEDI'	Risotto alla parmigiana Coscia di pollo al limone Contorno fantasia Frutta di stagione	Crema di carote con pasta Prosciutto cotto Patate al prezzemolo Frutta di stagione
GIOVEDI'	Gnocchi al ragù Tonnato Broccolo in insalata Frutta di stagione	Gnocchi al ragù Tonnato Broccoli in insalata Frutta di stagione
VENERDI'	Pasta al tonno Filetto di limanda gratinato Fagiolini Frutta di stagione	Passato di verdura Fagottini erbe e formaggio Carote Frutta di stagione
SABATO	Pasta all'arrabbiata Fesa al forno Zucchine Frutta di stagione	Riso e spinaci Carne in gelatina Misto imperiale Frutta di stagione
DOMENICA	Cannelloni di carne Cima alla genovese Crocchette Frutta di stagione / dessert	Stracciatella alla romana Tacchino rucola e grana Pomodori in insalata Frutta di stagione

CARTA DEI SERVIZI

DOTAZIONE PER GLI OSPITI

TIPO	QUANTITÀ
Pantaloni pesanti / Pantaloni tuta (non di lana) per l'inverno	7
Pantaloni leggeri / Pantaloni tuta / Gonna	7
Magliette / Polo / Camicie	8
Gilè / Golfini secondo stagione	3
Tute complete	4
Camicia da notte / Pigiama	6
Calze cotone	10
Mutande	10
Maglie intime in cotone o cotone felpato (non di lana)	10
Scarpe con suola in gomma	1
Ciabatte antiscivolo	1

NB: se l'ospite ha necessità di più cambi durante la giornata, potrà essere richiesta un aumento della dotazione iniziale.

Al momento dell'ingresso il vestiario dell'ospite dovrà essere consegnato alla Reception che lo invierà all'etichettatura per essere contrassegnato (etichetta termofissata riportante nome e cognome ospite + struttura). Non verranno contrassegnati capi in disordine, infeltriti, rotti o lisi, ecc.

Villaggio Amico ha scelto di avvalersi di un servizio di lavanderia professionale per garantire la qualità e la professionalità nella sanificazione, lavaggio, stiratura e confezionamento dei capi personali dei nostri ospiti. I capi verranno lavati seguendo le indicazioni delle etichette e verranno trattati con prodotti specifici per la disinfezione per conservare un buon livello di igiene. Questo comporta un **deterioramento più rapido degli indumenti** ma garantisce la corretta sanificazione. Eventuali indumenti rotti o eccessivamente usurati saranno eliminati. **Normalmente la biancheria intima deve essere reintegrata ogni 6/8 mesi.**

I familiari dovranno **verificare ad ogni cambio di stagione**, che i capi richiesti siano in ordine, sia a livello qualitativo che quantitativo (indicativamente Aprile e Ottobre).

Non ci assumiamo responsabilità per capi in pura lana vergine e capi DELICATI.

Le indichiamo inoltre una serie di oggetti personali utili alla cura quotidiana da inserire in un beauty-case da conservare nell'armadio personale:

- SPAZZOLA O PETTINE
- SPAZZOLINO DA DENTI
- PRODOTTI PER TOILETTE
- RASOIO ELETTRICO (PER UOMINI)

Le consigliamo infine di evitare di portare in struttura somme di denaro contante e oggetti preziosi. A tale proposito, la Direzione declina ogni responsabilità.

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI A PAGAMENTO E SU RICHIESTA

SERVIZIO CUCINA	IMPORTO ¹
Pasto Parente Feriale _____ (nei giorni di Festa Nazionale l'importo verrà definito in base al menù proposto)	€15
SERVIZIO PARRUCCHIERA	
TAGLIO UOMO (shampoo, taglio) _____	€20
PIEGA (shampoo, schiuma e piega) _____	€20
COLORE (colore, taglio e piega) _____	€30
PERMANENTE (taglio, schiuma e piega) _____	€42
TAGLIO+PIEGA (shampoo, taglio e piega) _____	€30
SERVIZIO ESTETISTA	
PEDICURE CURATIVA (smalto e massaggio) _____	€20
MANICURE (smalto e crema) _____	€15
EPILAZIONE VISO (ceretta o crema) _____	€6
PULIZIA VISO _____	€20
CERETTA _____	€20
ALTRI SERVIZI	
FORFAIT FORNITURA PANNOLONI _____	€1,50 / giorno
COPIA CARTELLA CLINICA _____	€12
DISDETTA SERVIZIO LAVANDERIA _____	- €1,33 / giorno

¹ I prezzi si intendono al netto del valore IVA di legge, se dovuta



CARTA DEI SERVIZI COSTI DI DEGENZA

DEGENZA PRESSO LA STRUTTURA

Il ricovero comprende tutti i servizi così come descritti nella sezione III della Carta dei Servizi

TIPOLOGIA DI RICOVERO	TIPOLOGIA DI ALLOGGIO	IMPORTO RETTA
LUNGA DEGENZA (per periodi superiori a 90 giorni)	CAMERA DOPPIA	€ 112,00
	CAMERA SINGOLA	€ 200,00
BREVE DEGENZA (per periodi uguali o inferiori a 90 giorni)	CAMERA DOPPIA	€ 134,00
	CAMERA SINGOLA	€ 200,00

CAPARRA / DEPOSITO CAUZIONALE	importo pari a € 1.500,00
-------------------------------	---------------------------

INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO FISIOTERAPICO (applicabile dopo valutazione medica specialistica)	
DURATA	+3 sedute alla settimana oltre a quelle base previste
COSTO DELLA SEDUTA	€ 35
IMPORTO COMPLESSIVO	€ 105 a settimana (pari a +€ 15 sulla retta giornaliera)

INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE per persone a rischio caduta	
DURATA	H 12
COSTO DEL SERVIZIO	€ 230/die

SCONTO COPPIA (lo sconto può essere applicato ad entrambi solo per il ricovero contestuale in RSA di due persone legate da rapporto di parentela: coniugi, fratello o sorella, figlio dell'ospite o del coniuge)	
IMPORTO	- € 10 sulla retta giornaliera

OCCUPAZIONE POSTO LETTO	Importo pari a € 90,00
-------------------------	------------------------

ASSENZA GIORNALIERA (escluso il rientro nella medesima giornata)	Importo decurtato di € 18,00 sulla retta giornaliera dovuta
---	---

MANCATO PREAVVISO DI DIMISSIONE	Pari all'importo giornaliero della retta dovuta per ciascun giorno di mancato preavviso (incluso quello di comunicazione)
---------------------------------	---

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'Anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La lettura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale
- A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di "salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, sia affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

1. LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti conosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione e altri conoscimenti nel rispetto di tali diritti, con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libertà scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;

- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare affinché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

2. LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona anziana ha diritto

- al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.
- alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale
- ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo
- a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete
- all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario
- ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato in silenzio"
- ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone
- all'esecuzione esatta e puntuale di una terapia
- al rispetto del proprio pudore
- all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità
- a non essere etichettato a priori come "demente", "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona"
- a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere
- di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- di vivere con chi desidera
- di avere una vita di relazione
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autonomia ed autosufficienza

MODULO DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo, Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la seguente scheda. Vi ringraziamo preventivamente per la collaborazione.

Il modulo, debitamente compilato in ogni sua parte, dovrà essere restituito alla reception di Villaggio Amico con le seguenti modalità:

- deposito in busta chiusa, indirizzata alla Direzione, nell'apposita cassetta situata presso la Reception;
- invio a mezzo raccomandata a.r. presso Villaggio Amico Srl, Via Stazione n. 5, Gerenzano (Va), all'attenzione della Direzione;
- invio all'indirizzo di posta elettronica dedicato: info@villaggioamico.it

Le segnalazioni verranno esaminate da un apposito Comitato di Valutazione composto da Direzione Amministrativa, Direzione Sanitaria e Responsabile dell'area di interesse. Entro 7 giorni dal ricevimento la Direzione provvederà a fornire risposta scritta all'indirizzo comunicato dall'Ospite e/o dai familiari nell'apposito modulo.

UNITÀ D'OFFERTA PER CUI SI PRESENTA LA SEGNALAZIONE

☐ RSA

☐ CDI

☐ CDD

Io sottoscritto/a

in qualità di
ovvero di

☐ Ospite

☐ Conoscente

☐ Parente

☐ Altro

dell'Ospite

desidero ricevere risposta tramite

e-mail

posta tradizionale

e autorizzo Villaggio Amico al trattamento dei miei dati personali ai sensi del GDPR 679/2016 per fini statistici e legati alla risoluzione della presente segnalazione.

Gerenzano, il _____

_____ firma



DATA	_____	ORA	_____	PIANO	_____
☐ Segnalazione		☐ Suggerimento		☐ Reclamo	

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE DI VILLAGGIO AMICO			
Segnalazione ricevuta il	_____	da	_____
Presa in carico da	_____	Risposta il	_____

GESTIONE E CONTENIMENTO DI SITUAZIONI SANITARIE EMERGENZIALI

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia più vulnerabile della popolazione; pertanto, la tutela della loro salute è un dovere quanto mai prioritario in situazioni di emergenza sanitaria.

Per questo motivo la RSA Villaggio Amico, al fine di assicurare il regolare svolgimento di tutte le attività sociosanitarie nella massima sicurezza di Ospiti ed operatori, in accordo con le normative nazionali e regionali elabora protocolli, disposizioni e accorgimenti che potrebbero essere attivati per tutta la durata di una emergenza e che andranno a sostituire ed integrare temporaneamente quanto in origine previsto nella Carta dei Servizi. Lo scopo è quello non solo di limitare situazioni di rischio sanitario, ma anche di prevenire ogni eventuale caso sospetto attraverso immediati interventi di contenimento.

Il Direttore Generale
Dott.sa Marina Indino

1. Modifica delle procedure di inserimento in Struttura

In caso di grave emergenza sanitaria potrebbe venire esclusa la possibilità di effettuare il tour iniziale conoscitivo della struttura, limitando il ricontatto per l'eventuale inserimento alla sola comunicazione diretta con l'Assistente Sociale o il Direttore Sanitario (? Responsabile di Struttura) per la valutazione del bisogno clinico.

Gli inserimenti in struttura potrebbero essere temporaneamente inibiti oppure avvenire non più sulla base della lista d'attesa generale e dei tempi di ingresso definiti dall'ordine cronologico di presentazione, ma tenendo presente criteri di priorità legati a livelli di urgenza differenti, quali ad esempio:

- segnalazione di criticità del medico di medicina generale
- gravi problematiche di gestione al domicilio
- provenienza dall'ospedale, post-acuzie ed impossibilità di rientro al domicilio
- grave compromissione clinica (es. persone terminali, pazienti oncologici) che necessita una tempestiva presa in carico nel miglior setting assistenziale e sociosanitario
- necessità riabilitative temporanee (es. recenti fratture)

Nel periodo precedenti all'ingresso dovranno risultare negative alcune condizioni, quali - a titolo d'esempio - la valutazione clinico-anamnestica svolta mediante accurata indagine preliminare per via telefonica (anche con il medico curante), l'assenza di esposizione e contatto con casi positivi nei 14 giorni precedenti l'ingresso, la refertazione di specifici test ed esami di laboratorio svolti nelle 24/ 48 ore precedenti. La positività potrebbe impedire l'ingresso dell'Ospite in struttura fino alla sua negativizzazione.

In caso di particolari situazioni, al momento dell'ingresso l'Ospite potrebbe trascorrere un periodo di isolamento precauzionale di massimo 14 giorni in un'area dedicata di prima presa in carico all'interno della struttura, per monitorare l'eventuale insorgenza di sintomi.

2. Visite dei Parenti

Per poter esercitare la massima prudenza, a garanzia dello stato di sicurezza e protezione degli Ospiti, in caso di emergenza potrebbero venire introdotte limitazioni di accesso alla struttura ed implementate specifiche procedure di controllo, differenziate per tipologia di visitatore (es. familiari, consulenti, volontari, fornitori, personale dei mezzi di trasporto sanitario, addetti ad attività di controllo / ispezione ecc.).

L'accesso potrebbe essere temporaneamente interdetto agli esterni, oppure concesso a familiari e caregiver solo su appuntamento e/o su autorizzazione del responsabile medico della struttura (in particolare nei casi di fine vita o qualora la prolungata separazione dalla famiglia comporti un danno al benessere dell'Ospite), comunque previa autodichiarazione dello stato di salute, verifica della temperatura corporea e sottoscrizione di un patto di corresponsabilità.

Gli spazi di visita potrebbero essere circoscritti a zone pre-identificate all'interno o all'esterno della struttura (nel periodo primaverile ed estivo), senza possibilità di muoversi liberamente nell'edificio, mentre qualora non fosse possibile l'ingresso verranno introdotte forme di comunicazione a distanza attraverso stanze vetrate o mediante dispositivi di videochiamata o chiamata telefonica, concordati compatibilmente con lo stato funzionale e cognitivo del singolo Ospite.

3. Dispositivi di protezione e misure di sicurezza

Potrebbe rendersi necessario l'introduzione di regole per il distanziamento sociale e l'uso di dispositivi di protezione individuale distribuiti presso la Reception, da indossarsi da parte del personale e dei visitatori (quali ad esempio mascherine chirurgiche, camici, guanti, cuffie, calzari ecc.), compresa l'igiene delle mani all'ingresso della struttura e/o dei reparti di degenza, mediante gel idroalcolici in dispenser o flaconi.

4. Permessi di uscita

Onde evitare il rischio di esposizione e di contagio, potrebbero essere negati i permessi di uscita temporanea degli Ospiti dalla RSA, se non per casi strettamente necessari, quali visite mediche ed esami, ovvero potrebbero essere effettuati test diagnostici ed esami attestanti la negatività da infezioni.

In caso di positività di un Ospite rientrate in struttura lo stesso potrebbe essere inserito in isolamento fino a negativizzazione.

5. Controlli periodici

Oltre le normali visite programmate, gli Ospiti potrebbero essere sottoposti ad un ulteriore monitoraggio periodico mediante somministrazione di test diagnostici od esami specifici per la rilevazione di eventuali stati infettivi.